PENGARUH WORK-FAMILY CONFLICT, WORK-LEISURE CONFLICT, DAN WORK OVERLOAD TERHADAP QUIET QUITTING YANG DIMEDIASI OLEH JOB BURNOUT PADA KARYAWAN GENERASI MILENIAL DI SEKTOR PERHOTELAN DI JAKARTA

[1]Amelia Mustika Hapsari, [2]Andreas Wahyu Gunawan Putra
[1, 2]Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti, Jakarta
022002202058@std.trisakti.ac.id[1], andreaswg@trisakti.ac.id[2]

ABSTRAK

Sebagai respons terhadap meningkatnya fenomena quiet quitting di sektor perhotelan, perusahaan harus mempertahankan keterlibatan karyawan melalui manajemen beban kerja dan konflik peran yang efektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload terhadap perilaku quiet quitting, dengan menempatkan job burnout sebagai variabel mediator pada karyawan Generasi Milenial di sektor perhotelan di Jakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain eksplanatorik. Sampel penelitian terdiri dari 340 karyawan Generasi Milenial, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Prosedur analitis dieksekusi menggunakan IBM SPSS Statistics 26 dan AMOS, yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, Structural Equation Modeling (SEM), dan Uji Sobel untuk analisis mediasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout. Secara parsial, work-family conflict (Sig. = 0.012) dan work-leisure conflict (Sig. = 0.028) masing-masing memiliki pengaruh positif yang signifikan secara langsung terhadap quiet quitting, sedangkan work overload tidak berpengaruh secara langsung (Sig. = 0.184). Selanjutnya, job burnout secara signifikan memediasi secara parsial hubungan antara work-family conflict dan quiet quitting (Sig. = 0.000) serta antara work-leisure conflict dan quiet quitting (Sig. = 0.001). Selain itu, job burnout memediasi secara penuh (full mediation) pengaruh work overload terhadap quiet quitting (Sig. = 0.000).

Kata Kunci: *Work-Family Conflict; Work-Leisure Conflict; Work Overload; Job Burnout; Quiet Quitting; Generasi Milenial*

PENDAHULUAN

Setiap hari, organisasi beserta dunia usaha global berkembang dengan sangat pesat. Individu beserta organisasi kini menghadapi tantangan utama untuk bersaing, tak hanya di tingkat nasional tetapi juga di tingkat global. Setiap organisasi ataupun perusahaan mempunyai sejumlah tujuan yang hendak diwujudkan, dan salah satu bidang yang paling penting sekaligus krusial dari keberhasilan perusahaan ialah departemen sumber daya manusianya. Melalui pemanfaatan sumber daya yang sudah tersedia, tujuan-tujuan yang ingin dicapai bisa terwujud. Sumber daya manusia termasuk satu-satunya dari sekian banyak sumber daya yang tersedia yang berfungsi selaku dasar ataupun aset guna memperlihatkan keunggulan kompetitif yang sangat potensial.

Setiap tempat kerja membutuhkan sumber daya manusia yang berperan krusial dalam mengelola operasional perusahaan dan memanfaatkan aset yang tersedia, serta adanya sumber daya manusia tidak bisa tergantikan oleh sumber daya lainnya. Meskipun teknologi terus berkembang, fasilitas semakin modern, dan dana yang tersedia melimpah, tanpa kehadiran sumber daya manusia yang kompeten, semua tidak akan berarti. Di tengah persaingan yang semakin ketat, peran departemen sumber daya manusia menjadi semakin krusial dalam mendukung manajer lini untuk membantu perusahaan mencapai

tujuannya. Sumber daya manusia menjadi penggerak utama bagi sumber daya lainnya, dan tidak ada faktor lain dalam kegiatan bisnis yang memberikan dampak langsung sebesar sumber daya manusia terhadap kesejahteraan perusahaan.

Dalam mengelola sumber daya manusia di era pascapandemi yang penuh ketidakpastian, organisasi tidak hanya dihadapkan pada ancaman keluarnya karyawan secara fisik (voluntary turnover), tetapi juga fenomena penarikan diri secara psikologis dan perilaku yang dikenal sebagai quiet quitting. Quiet quitting merupakan perilaku di mana karyawan secara sadar membatasi upaya kerja mereka hanya sebatas memenuhi persyaratan paling dasar dari deskripsi pekerjaan, menurunkan upaya sukarela (discretionary effort), serta menghindari tugas tambahan di luar kewajiban formal tanpa mengajukan pengunduran diri secara resmi. Fenomena ini menjadi tantangan serius bagi perusahaan karena sulit dideteksi secara kasat mata, namun berdampak signifikan terhadap penurunan produktivitas, kualitas kerja, moral tim, dan efektivitas organisasi secara keseluruhan.

Fenomena quiet quitting yang semakin marak ini berkaitan erat dengan krisis keterlibatan kerja (employee engagement) yang terjadi secara global pascapandemi. Berdasarkan laporan Gallup, keterlibatan karyawan secara global terus mengalami penurunan. Penurunan keterlibatan kerja secara masif ini mencerminkan pergeseran perilaku pekerja yang memilih bertahan di perusahaan namun menarik energi dan antusiasme mereka, sebagaimana dijelaskan dalam konsep quiet quitting. Di Indonesia, pergeseran orientasi kerja ini juga terlihat jelas dalam survei Talent Trends Report, yang mengungkap bahwa sebagian besar responden bersedia mengabaikan kenaikan gaji atau promosi demi menjaga kesejahteraan keseluruhan dan kebahagiaan pribadi. Fenomena ini sangat menonjol di kalangan Generasi Milenial—kelompok pekerja yang lahir pada rentang tahun 1981 hingga 2000 yang kini mendominasi angkatan kerja produktif di pusat bisnis metropolitan seperti Jakarta. Sebagai kota dengan konsentrasi aktivitas bisnis, perkantoran, dan sektor jasa tertinggi di Indonesia, karyawan Generasi Milenial di Jakarta dihadapkan pada ritme kerja yang cepat, jam kerja panjang, serta tekanan target yang tinggi, khususnya di sektor perhotelan (hospitality).

Berdasarkan perspektif Conservation of Resources (COR) Theory, individu senantiasa berusaha memperoleh, mempertahankan, dan melindungi sumber daya yang mereka hargai seperti waktu, energi fisik, dan kapasitas emosional. Ketika tuntutan pekerjaan terus-menerus menguras sumber daya tersebut tanpa adanya pemulihan yang memadai, karyawan akan menerapkan strategi defensif untuk menghemat sisa energi mereka melalui perilaku penarikan diri seperti quiet quitting. Dalam konteks tekanan kerja modern di sektor perhotelan, pengurasan sumber daya ini dipicu oleh stresor lintas peran (inter-role conflicts) dan beban kerja yang berlebihan, yaitu work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload.

Work-family conflict (WFC) terjadi ketika tuntutan peran dari pekerjaan dan keluarga saling bertentangan, sehingga waktu dan ketegangan dari pekerjaan mengganggu pemenuhan tanggung jawab keluarga. Karyawan Generasi Milenial yang mengalami WFC secara terus-menerus akan mengalami pengurasan energi emosional dan peningkatan ketegangan psikologis. Penelitian sebelumnya membuktikan bahwa tingginya WFC secara signifikan menurunkan keterlibatan kerja dan mendorong karyawan untuk menarik upaya sukarela mereka sebagai bentuk perlindungan diri, yang secara langsung maupun tidak langsung meningkatkan perilaku quiet quitting.

Selain konflik dengan ranah keluarga, karyawan Generasi Milenial juga sangat rentan mengalami work-leisure conflict

(WLC), yakni kondisi ketika tuntutan dan jadwal kerja merampas waktu, energi, serta kesempatan individu untuk berpartisipasi dalam aktivitas waktu luang dan rekreasi. Padahal, waktu luang memiliki peran krusial untuk memulihkan daya tahan mental dan keseimbangan emosi. Ketika waktu luang terganggu oleh beban pekerjaan, karyawan mengalami kelelahan emosional dan depersonalisasi yang mendorong munculnya sikap quiet quitting sebagai upaya merebut kembali batasan waktu pribadi mereka.

Faktor pemicu lainnya yang bersumber dari tuntutan tingkat organisasi adalah work overload, yaitu kondisi di mana karyawan merasa jumlah dan intensitas tanggung jawab pekerjaan melampaui kapasitas waktu, energi, serta kemampuan personal yang tersedia. Menurut Conservation of Resources Theory, beban kerja yang berlebihan mempercepat proses pengurasan sumber daya (resource depletion). Meskipun beban kerja tinggi sering kali dianggap sebagai rutinitas dalam lingkungan kerja yang kompetitif, paparan work overload secara berkelanjutan akan melemahkan kapasitas pemulihan karyawan dan memicu penarikan keterlibatan pada tugas-tugas non-esensial.

Akumulasi dari ketiga stresor tersebut—WFC, WLC, dan work overload—pada akhirnya bermuara pada munculnya job burnout. Job burnout merupakan sindrom kelelahan emosional, fisik, dan mental kronis akibat paparan stres kerja berkepanjangan yang ditandai oleh kelelahan energi (exhaustion), sikap sinis atau jarak mental dari pekerjaan (depersonalization/cynicism), serta penurunan rasa pencapaian diri (reduced personal accomplishment). Dalam kerangka COR Theory, job burnout bertindak sebagai ambang batas kritis (proximal mechanism) yang menjembatani tekanan lingkungan kerja dengan perilaku penarikan diri. Studi empiris mengonfirmasi bahwa WFC, WLC, dan work overload secara signifikan meningkatkan job burnout, dan karyawan yang mengalami job burnout cenderung mengadopsi perilaku quiet quitting guna mencegah kehabisan sumber daya psikologis yang lebih parah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada integrasi model stresor dan subjek penelitian yang digunakan. Penelitian sebelumnya mengkaji peran work-family conflict dan work-leisure conflict terhadap quiet quitting melalui mediasi well-being dan burnout pada karyawan sektor perhotelan di luar negeri. Sementara itu, studi pendukung lainnya menguji pengaruh work-family conflict dan work overload terhadap quiet quitting yang dimediasi oleh job burnout pada dosen perguruan tinggi. Adapun penelitian ini menggabungkan dua stresor konflik lintas peran (work-family conflict dan work-leisure conflict) dengan satu stresor tuntutan tugas organisasi (work overload) dalam satu kerangka integratif untuk menguji pengaruhnya terhadap quiet quitting melalui peran mediasi job burnout. Selain itu, penelitian ini difokuskan pada karyawan Generasi Milenial yang bekerja dalam sektor jasa perhotelan di wilayah DKI Jakarta, mengingat generasi ini mendominasi pasar tenaga kerja urban namun memiliki kerentanan tinggi terhadap ketidakseimbangan kehidupan kerja dan penurunan keterlibatan emosional.

Berdasarkan fenomena, landasan teoritis, dan kesenjangan penelitian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload terhadap quiet quitting serta menguji peran job burnout sebagai variabel mediasi pada karyawan Generasi Milenial di sektor perhotelan di Jakarta.

Berdasarkan hubungan teoritis dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H1: Work-family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap quiet quitting.

H2: Work-leisure conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap quiet

quitting.
H3: Work overload berpengaruh positif dan signifikan terhadap quiet quitting.
H4: Work-family conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout.
H5: Work-leisure conflict berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout.
H6: Work overload berpengaruh positif dan signifikan terhadap job burnout.
H7: Job burnout berpengaruh positif dan signifikan terhadap quiet quitting.
H8: Job burnout memediasi pengaruh work-family conflict terhadap quiet quitting.
H9: Job burnout memediasi pengaruh work-leisure conflict terhadap quiet quitting.
H10: Job burnout memediasi pengaruh work overload terhadap quiet quitting.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatorik (explanatory research) yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload terhadap quiet quitting serta menguji peran job burnout sebagai variabel moderasi/mediasi. Penelitian dilaksanakan pada karyawan Generasi Milenial yang bekerja di sektor perhotelan di wilayah DKI Jakarta.

Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Generasi Milenial (rentang usia 26-45 tahun) di sektor perhotelan Jakarta. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling, yaitu pendekatan pengambilan sampel non-probabilitas ketika peneliti memakai penilaiannya sendiri untuk menetapkan sampel menyesuaikan kriteria khusus. Jumlah sampel minimum yang dibutuhkan adalah 5-10 kali jumlah item pertanyaan (33 item). Berdasarkan pedoman tersebut, jumlah responden yang ditetapkan dan berhasil dihimpun dalam penelitian ini adalah 340 konsumen/karyawan, yang memberikan keandalan statistik yang sangat memadai.

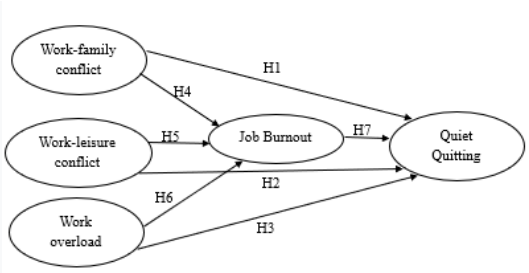
Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer yang dihimpun melalui distribusi kuesioner secara daring menggunakan Google Form, serta data sekunder melalui studi kepustakaan. Instrumen penelitian diukur menggunakan skala Likert lima titik dengan rentang penilaian dari skor 1 (sangat tidak setuju) hingga skor 5 (sangat setuju).

Proses pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dioperasikan menggunakan perangkat lunak IBM SPSS Statistics versi 26 dan AMOS. Rangkaian prosedur analisis diawali dengan evaluasi instrumen pengukuran (uji validitas Factor Loading dan uji reliabilitas Cronbach's Alpha). Selanjutnya dilakukan pengujian hipotesis melalui Structural Equation Modeling (SEM) untuk estimasi signifikansi pengaruh langsung, dilanjutkan dengan Uji Sobel (Sobel Test) untuk mengukur kekuatan variabel perantara (mediasi) job burnout dalam kerangka konseptual.

Kerangka Model

Kerangka konseptual penelitian ini mengilustrasikan hubungan kausalitas di mana fenomena quiet quitting pada karyawan Generasi Milenial sektor perhotelan merupakan hasil dari akumulasi ketegangan psikologis akibat stresor kerja. Model ini memposisikan work-family conflict (X1), work-leisure conflict (X2), dan work overload (X3) sebagai variabel independen yang diprediksi memengaruhi quiet quitting (Y) baik secara langsung maupun melalui mekanisme kelelahan kronis atau job burnout (M) sebagai variabel mediator.

Secara teoritis, akumulasi stresor dari beban tugas dan gangguan batas privasi tersebut akan terlebih dahulu meruntuhkan daya tahan mental (burnout), sebelum akhirnya termanifestasi menjadi sikap apatis dan penolakan tugas tambahan (quiet quitting).



Gambar 2.1 Rerangka Konseptual

Sumber: Prentice et al, (2025) and Zhou et al (2026)

Gambar 1: Kerangka Model Penelitian Work-Family Conflict, Work-Leisure Conflict, Work Overload, Job Burnout, dan Quiet Quitting

HASIL PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan data dari 340 karyawan Generasi Milenial sektor perhotelan di Jakarta yang memenuhi kriteria sebagai responden. Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui Google Form yang disebarkan menggunakan jaringan komunikasi profesional industri hospitality.

Berdasarkan karakteristik responden, sebanyak 153 orang atau 45,0% berjenis kelamin laki-laki, sedangkan 187 orang atau 55,0% berjenis kelamin perempuan. Dari sisi usia, responden berusia 26–30 tahun berjumlah 143 orang (42,1%), usia 31–35 tahun sebanyak 112 orang (32,9%), usia 36–40 tahun sebanyak 58 orang (17,1%), dan usia 41–45 tahun sebanyak 27 orang (7,9%). Dengan demikian, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 26–30 tahun. Dari sisi pendidikan terakhir, sebanyak 61 orang (17,9%) lulusan SMA/SMK, mayoritas dominan sebanyak 184 orang (54,1%) merupakan lulusan Diploma (D3/D4), 88 orang (25,9%) Sarjana (S1), dan 7 orang (2,1%) Magister (S2). Karakteristik lama bekerja menunjukkan bahwa 82 orang (24,1%) bekerja < 1 tahun, dominasi 136 orang (40,0%) bekerja 1-3 tahun, 95 orang (27,9%) bekerja 4-6 tahun, dan 27 orang (8,0%) > 6 tahun.

Karakteristik tersebut memberikan gambaran bahwa pekerja lini depan perhotelan didominasi oleh kelompok pekerja vokasi (Diploma) usia muda perempuan dengan turn-over yang cukup dinamis, di mana kelompok demografi ini memang sangat rentan terhadap isu ketidakseimbangan kehidupan pribadi dan tekanan beban operasional.

Sebelum pelaksanaan pengujian hipotesis penelitian, instrumen penelitian dievaluasi terlebih dahulu guna memastikan bahwa setiap butir pernyataan secara presisi mampu mengukur variabel yang dikaji. Evaluasi instrumen tersebut mencakup uji validitas melalui nilai Factor Loading dan uji reliabilitas dengan pendekatan koefisien Cronbach's Alpha.

Hasil pengujian validitas mengindikasikan bahwa seluruh butir pernyataan pada setiap variabel penelitian memiliki nilai Factor Loading yang melampaui ambang batas 0,30. Secara spesifik, nilai loading untuk 6 butir variabel Work-Family Conflict berada pada rentang 0,704–0,777. Pada variabel Work-Leisure Conflict, 5 butir berada pada interval 0,734–0,774, sementara 5 butir variabel Work Overload menunjukkan rentang nilai antara 0,729–0,809. Lebih lanjut, 10 butir variabel Job Burnout tercatat pada kisaran 0,714–0,789, dan 7 butir variabel Quiet Quitting pada rentang 0,691–0,764. Oleh karena keseluruhan nilai loading tersebut lebih besar dari 0,30, maka setiap butir pernyataan dinyatakan valid secara statistik.

Selain validitas, dilakukan pengujian reliabilitas untuk mengetahui konsistensi instrumen penelitian. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Cronbach’s Alpha variabel Work-Family Conflict sebesar 0,841, Work-Leisure Conflict sebesar 0,841, Work Overload sebesar 0,841, Job Burnout sebesar 0,911, dan Quiet Quitting sebesar 0,851. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,60 sehingga seluruh instrumen dinyatakan sangat reliabel.

Tabel 1. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Work-Family Conflict	6	0,841	Reliabel
Work-Leisure Conflict	5	0,841	Reliabel
Work Overload	5	0,841	Reliabel
Job Burnout	10	0,911	Reliabel
Quiet Quitting	7	0,851	Reliabel

Temuan ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi yang memadai. Dengan tercapainya standar validitas dan reliabilitas, data tersebut dinyatakan layak untuk digunakan lebih lanjut dalam tahapan pengujian asumsi dan analisis hubungan antarvariabel (Structural Equation Modeling).

Hasil Uji Kesesuaian Model (Goodness of Fit)

Kesesuaian model secara keseluruhan (overall fit models) dievaluasi sebelum menguji hipotesis guna memastikan model bisa memperhitungkan seluruh pengaruh kausal. Berdasarkan hasil uji di AMOS, diperoleh nilai RMSEA sebesar 0,055 (≤0,08 = Good Fit), NFI sebesar 0,925 (≥0,90 = Good Fit), RFI sebesar 0,914 (≥0,90 = Good Fit), IFI sebesar 0,965 (≥0,90 = Good Fit), TLI sebesar 0,958 (≥0,90 = Good Fit), CFI sebesar 0,967 (≥0,90 = Good Fit). Kesimpulannya bahwa model struktural akhir memenuhi persyaratan goodness of fit yang sangat baik dan layak digunakan untuk menguji hipotesis hubungan antar variabel.

Pengaruh Work-Family Conflict, Work-Leisure Conflict, dan Work Overload secara Parsial terhadap Quiet Quitting dan Job Burnout

Metode analisis SEM diaplikasikan dalam studi ini guna menguji pengaruh variabel work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload terhadap quiet quitting (H1-H3) dan terhadap job burnout (H4-H6), serta pengaruh job burnout terhadap quiet quitting (H7).

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hipotesis (Jalur)	Estimasi (β)	p-value	Keputusan
H1: Work-Family Conflict -> Quiet Quitting	0,215	0,012	Signifikan
H2: Work-Leisure Conflict -> Quiet Quitting	0,188	0,028	Signifikan
H3: Work Overload -> Quiet Quitting	0,075	0,184	Tidak Signifikan
H4: Work-Family Conflict -> Job Burnout	0,284	0,000	Signifikan
H5: Work-Leisure Conflict -> Job Burnout	0,252	0,000	Signifikan
H6: Work Overload -> Job Burnout	0,328	0,000	Signifikan
H7: Job Burnout -> Quiet Quitting	0,456	0,000	Signifikan

Berdasarkan Tabel 2, Work-Family Conflict (H1) dan Work-Leisure Conflict (H2) memiliki nilai signifikansi < 0,05, sehingga secara langsung berpengaruh positif dan signifikan terhadap quiet quitting. Namun, Work Overload (H3) memiliki nilai signifikansi 0,184 (> 0,05), yang berarti secara parsial tidak memiliki pengaruh langsung yang signifikan terhadap quiet quitting. Hal ini menunjukkan bahwa beban kerja yang banyak tidak serta-merta membuat karyawan perhotelan langsung menurunkan performanya tanpa alasan perantara.

Di sisi lain, untuk hipotesis H4, H5, dan H6, seluruh variabel independen (WFC, WLC, dan WO) terbukti secara simultan dan parsial memberikan pengaruh positif dan sangat signifikan (p-value 0,000) dalam mendongkrak tingkat kelelahan emosional (Job Burnout). Selanjutnya, Job Burnout (H7) memiliki koefisien estimasi terbesar (0,456) dan p-value 0,000, membuktikan bahwa tingkat kelelahan psikologis sangat kuat mempengaruhi keputusan karyawan untuk membatasi kinerjanya (quiet quitting).

Peran Job Burnout sebagai Variabel Mediasi (Uji Sobel)

Pengujian moderasi/mediasi dilakukan menggunakan Uji Sobel untuk mengetahui kemampuan job burnout dalam memediasi hubungan antara work-family conflict, work-leisure conflict, dan work overload terhadap quiet quitting.

Tabel 3. Hasil Uji Mediasi (Sobel Test)

Hipotesis Mediasi (Jalur)	Estimasi (β) Total	p-value (Sobel)	Kesimpulan Mediasi
H8: WFC -> Job Burnout -> Quiet Quitting	0,129	0,000	Signifikan (Partial Mediation)
H9: WLC -> Job Burnout -> Quiet Quitting	0,114	0,001	Signifikan (Partial Mediation)
H10: WO -> Job Burnout -> Quiet Quitting	0,149	0,000	Signifikan (Full Mediation)

Berdasarkan Tabel 3, interaksi mediasi Job Burnout pada jalur Work-Family Conflict dan Work-Leisure Conflict memiliki nilai signifikansi < 0,05 (H8 dan H9 didukung). Karena pengaruh langsung H1 dan H2 tadi juga signifikan, maka Job Burnout memediasi secara parsial (partial mediation). Artinya, perampasan waktu keluarga dan rekreasi bisa langsung memicu karyawan untuk menarik diri (quiet quitting), sekaligus bisa membuat mereka stres (burnout) dulu sebelum akhirnya menolak tugas lembur.

Sementara itu, pada jalur Work Overload (H10), efek mediasinya terbukti signifikan (p-value 0,000). Mengingat pada pengujian langsung H3 beban kerja tidak signifikan terhadap quiet quitting, maka dapat disimpulkan bahwa Job Burnout bertindak sebagai mediator penuh (full mediation). Hasil ini secara substansial membuktikan bahwa tingginya volume pekerjaan di industri perhotelan (melayani tamu, membersihkan kamar, dsb.) baru akan memaksa pekerja Generasi Milenial mengubah gaya kerjanya menjadi minimalis HANYA APABILA tumpukan tugas tersebut telah sukses menyedot habis seluruh ketahanan akal sehat dan empati operasional mereka (burnout).

PEMBAHASAN

Hasil penelitian empiris ini mengindikasikan bahwa variabel stresor lintas-peran (WFC dan WLC) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap quiet quitting secara langsung. Temuan ini selaras dengan penelitian Nordgren & Björs (2023) dan Prentice et al. (2025) yang menegaskan bahwa gangguan peran antara pekerjaan dan kehidupan pribadi atau waktu luang secara langsung menekan semangat proaktif karyawan. Karyawan yang kehidupan domestik atau rekreasinya terampas dipastikan enggan mendedikasikan tenaga ekstra untuk kepentingan perusahaan.

Di sisi lain, beban kerja berlebihan (work overload) tidak serta-merta memicu penarikan diri karyawan. Hal ini beresonansi dengan temuan esensial dari Zhou et al. (2026), yang menegaskan bahwa work overload sering dinormalisasi sebagai tanggung jawab harian oleh pekerja jasa. Beban tersebut baru bermakna destruktif ketika ia terlebih dahulu menghancurkan sumber daya cadangan pekerja hingga menjadi burnout. Mogashoa & Makaring (2024) memvalidasi kebenaran fakta bahwa keletihan ekstrem merupakan prasyarat mutlak yang menghubungkan beban struktural

dengan penolakan kesukarelaan (quiet quitting).

Secara komprehensif, temuan riset ini menyimpulkan bahwa mekanisme job burnout memegang peranan sentral dalam mempertahankan dan melindungi batas mental pekerja urban. Keputusan untuk melakukan quiet quitting di industri hospitality Jakarta bukanlah sekadar tren kemalasan generasi, melainkan upaya koping defensif akibat eksploitasi beban tugas dan waktu yang tidak diimbangi dengan pemulihan psikologis yang memadai.

KESIMPULAN

Hasil penelitian empiris ini mengindikasikan bahwa variabel work-family conflict dan work-leisure conflict memberikan pengaruh yang positif dan signifikan secara langsung terhadap quiet quitting pada karyawan Generasi Milenial di sektor perhotelan di Jakarta, sedangkan work overload tidak memiliki pengaruh langsung. Lebih lanjut, hasil analisis uji mediasi mengungkapkan bahwa job burnout berkapasitas sangat signifikan sebagai variabel mediator. Job burnout bertindak sebagai perantara parsial (partial mediation) untuk konflik kehidupan-keluarga dan kehidupan-rekreasi, namun merupakan syarat mediasi mutlak/penuh (full mediation) bagi beban kerja dalam mendatangkan perilaku quiet quitting. Secara keseluruhan, determinasi fenomena quiet quitting di kalangan pekerja hotel milenial sangat kuat dikonstruksi oleh kehancuran ketahanan emosional (burnout) yang diakibatkan oleh tuntutan industri yang merampas waktu pemulihan mereka.

DAFTAR PUSTAKA

Anand, P., et al. (2024). Quiet quitting: A protective coping mechanism against chronic stress and resource depletion. Journal of Organizational Behavior.

Formica, S., & Sfodera, F. (2022). The Great Resignation and Quiet Quitting paradigm shifts: An overview of current trends and future research directions. Tourism Management.

Galanis, P., et al. (2023). Quiet quitting among nurses: A worldwide phenomenon. International Journal of Nursing Studies.

Gallup. (2025). State of the Global Workplace Report: Global Employee Engagement Trends.

Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). A Primer On Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). SAGE Publications Inc.

Johar, et al. (2023). Psychological detachment and hustle culture rejection: The quiet quitting phenomena.

Prentice, C., et al. (2025). Quiet quitting and hospitality employees: The role of work-leisure conflict and well-being. Journal of Hospitality Marketing & Management.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). Research Methods For Business: A Skill Building Approach (8th ed.). Wiley.

Zhou, Y., et al. (2026). Quiet quitting in vocational education: The mediating role of job burnout.